

(19) 日本国特許庁 (J P)

(12) 公開特許公報 (A)

(11) 特許出願公開番号

特開2001-250023

(P2001-250023A)

(43) 公開日 平成13年9月14日 (2001.9.14)

(51) Int.Cl. <sup>7</sup>	識別記号	F I	テームコード <sup>*</sup> (参考)
G 0 6 F 17/60	2 0 4	G 0 6 F 17/60	2 0 4
	1 7 2		1 7 2
	1 7 4		1 7 4
	2 3 4		2 3 4 E

審査請求 未請求 請求項の数52 O L (全 20 頁)

(21) 出願番号 特願2000-400542(P2000-400542)  
(22) 出願日 平成12年12月28日 (2000. 12. 28)  
(31) 優先権主張番号 0 9 / 4 7 4 , 7 7 5  
(32) 優先日 平成11年12月30日 (1999. 12. 30)  
(33) 優先権主張国 米国 (U S)

(71) 出願人 300087592  
ジーイー・ファイナンシャル・アシュアランス・ホールディングス・インク  
アメリカ合衆国, ヴァージニア州, リッチモンド, ウェスト・ブロード・ストリート, 6604  
(72) 発明者 ジェイムズ・ジョセフ・バードル  
アメリカ合衆国・18901・ペンシルヴェニア州・ドイルスタウン・グリーン ビューレーン・704  
(74) 代理人 100064621  
弁理士 山川 政樹

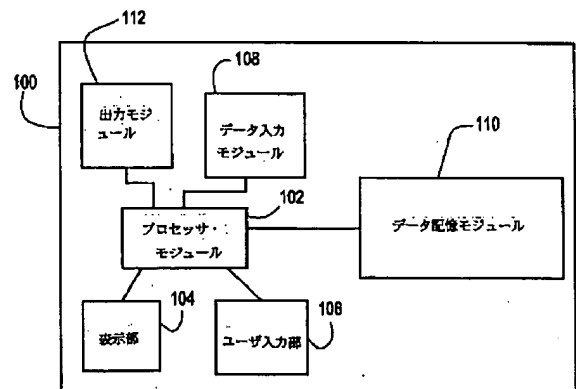
最終頁に続く

(54) 【発明の名称】 コンプライアンス管理システム及びその方法

(57) 【要約】

【課題】 準拠管理のためのシステムと方法を提供する。

【解決手段】 ビジネス・プロセスおよび製品について様々な準拠要件と準拠問題を識別できよう。ビジネス・プロセスおよび製品に責任を持つ個人またはエンティティが識別される。準拠要件と準拠問題に基づいて行動計画を作成できよう。適当な個人またはエンティティに行動計画を転送できよう。そして、準拠要件と準拠問題が適切に扱われているか判断するために、行動計画の結果をモニタできよう。



## 【特許請求の範囲】

【請求項1】 ビジネスにおけるコンプライアンス管理用の方法であって、

(a) コンプライアンス要件に従う複数のビジネス・プロセスを識別するステップと、

(b) 特定のビジネスのコンプライアンス要件に責任を持つ個人またはエンティティを識別することにより、前記複数のビジネス・プロセスのコンプライアンス所有者を決定するステップと、

(c) 前記複数のビジネス・プロセスのそれぞれについてコンプライアンス要件を決定するステップと、

(d) 前記コンプライアンス要件に基づいて、コンプライアンス問題を識別するステップと、

(e) 識別されたコンプライアンス問題に基づいて、少なくとも1つの行動計画を作成するステップと、

(f) 決定されたコンプライアンス所有者に基づいて、前記少なくとも1つの行動計画を、識別されたしかるべき個人またはエンティティに転送するステップとを含む、

コンプライアンス管理用の方法。

【請求項2】 コンプライアンス問題の識別が内部入力と外部入力の使用を含むことを特徴とする、請求項1に記載の方法。

【請求項3】 内部入力が自己評価アンケートの結果を含むことを特徴とする、請求項2に記載の方法。

【請求項4】 外部入力が顧客の苦情、顧客調査、および訴訟のうち少なくとも1つを含むことを特徴とする、請求項2に記載の方法。

【請求項5】 識別されたコンプライアンス問題を整理するステップをさらに含み、

前記少なくとも1つの行動計画が前記整理された識別されたコンプライアンス問題に基づくことを特徴とする、請求項1に記載の方法。

【請求項6】 コンプライアンスが向上したかどうか判断するために、前記少なくとも1つの行動計画の結果を追跡するステップをさらに含む、請求項1に記載の方法。

【請求項7】 前記ビジネスにとっての重要度に基づいてコンプライアンス問題を格付けするステップをさらに含み、

前記少なくとも1つの行動計画の転送が、最重要行動計画を優先事項として最初に転送することを含むことを特徴とする、請求項1に記載の方法。

【請求項8】 コンプライアンス問題を格付けするステップが、コンプライアンス問題の重大度、コンプライアンス問題の頻度、およびコンプライアンス問題の検出に基づくことを特徴とする、請求項7に記載の方法。

【請求項9】 コンプライアンス問題を識別するステップが、複数のビジネス・プロセスに共通するコンプライアンス問題の識別を含むことを特徴とする、請求項1に

記載の方法。

【請求項10】 ビジネスが金融サービスを提供すること、およびコンプライアンス要件が連邦規制と州規制であることを特徴とする、請求項1に記載の方法。

【請求項11】 ビジネスにおけるコンプライアンス管理用のシステムであって、

(a) コンプライアンス要件に従う複数のビジネス・プロセスを識別する手段と、

(b) 特定のビジネスのコンプライアンス要件に責任を持つ個人またはエンティティを識別することにより、前記複数のビジネス・プロセスのコンプライアンス所有者を決定する手段と、

(c) 前記複数のビジネス・プロセスのそれぞれについてコンプライアンス要件を決定する手段と、

(d) 前記コンプライアンス要件に基づいて、コンプライアンス問題を識別する手段と、

(e) 識別されたコンプライアンス問題に基づいて、少なくとも1つの行動計画を作成する手段と、

(f) 決定されたコンプライアンス所有者に基づいて、前記少なくとも1つの行動計画を、識別されたしかるべき個人またはエンティティに転送する手段とを含む、コンプライアンス管理用のシステム。

【請求項12】 コンプライアンス問題の識別が内部入力と外部入力の使用を含むことを特徴とする、請求項11に記載のシステム。

【請求項13】 内部入力が自己評価アンケートの結果を含むことを特徴とする、請求項12に記載のシステム。

【請求項14】 外部入力が顧客の苦情、顧客調査、および訴訟結果のうち少なくとも1つを含むことを特徴とする、請求項12に記載のシステム。

【請求項15】 識別されたコンプライアンス問題を整理する手段をさらに含み、

前記少なくとも1つの行動計画が前記整理された識別されたコンプライアンス問題に基づくことを特徴とする、請求項11に記載のシステム。

【請求項16】 コンプライアンスが向上したかどうか判断するために、前記少なくとも1つの行動計画の結果を追跡する手段をさらに含む、請求項11に記載のシステム。

【請求項17】 前記ビジネスにとっての重要度に基づいてコンプライアンス問題を格付けする手段をさらに含み、

前記少なくとも1つの行動計画の転送が、最重要行動計画を優先事項として最初に転送することを含むことを特徴とする、請求項11に記載のシステム。

【請求項18】 コンプライアンス問題を格付けする手段がコンプライアンス問題の重大度、コンプライアンス問題の頻度、およびコンプライアンス問題の検出に基づくことを特徴とする、請求項17に記載のシステム。

【請求項19】 コンプライアンス問題を識別するシステムが、複数のビジネス・プロセスに共通するコンプライアンス問題の識別を含むことを特徴とする、請求項11に記載のシステム。

【請求項20】 ビジネスが金融サービスを提供すること、およびコンプライアンス要件が連邦規制と州規制であることを特徴とする、請求項11に記載のシステム。

【請求項21】 コンプライアンス管理におけるリスク評価方法であって、

(a) ビジネス内の潜在的な高リスク領域を識別するために、ビジネスの異なる側面を扱うセクションを持つ自己評価アンケートを作成するステップと、

(b) 自己評価アンケートの該当セクションに答える指導的チームまたは機能的指導者を識別するステップと、

(c) アンケートの回答を集めるために、識別された指導的チームまたは機能的指導者に1回または複数回の面接を実施するステップと、

(d) アンケートに対する回答を、セクションごとの数値的リスク得点に変換するステップと、

(e) 結果を解釈し、高リスク領域を相対的に際立たせるステップと、

(f) アンケートの結果を報告するステップとを含む、コンプライアンス管理におけるリスク評価方法。

【請求項22】 自己評価アンケートが所定の間隔で実施されることを特徴とする、請求項21に記載の方法。

【請求項23】 リスク得点が、重大度得点、発生得点、および検出得点の積として計算されることを特徴とする、請求項21に記載の方法。

【請求項24】 重大度得点が、業界における高リスク活動を被る可能性に基づく固定値であることを特徴とする、請求項23に記載の方法。

【請求項25】 重大度得点が、業界における高リスク活動を被る可能性に基づく変数値であることを特徴とする、請求項23に記載の方法。

【請求項26】 発生得点が、リスクの発生頻度の尺度であることを特徴とする、請求項23に記載の方法。

【請求項27】 検出得点が、アンケートに対する回答の尺度であることを特徴とする、請求項23に記載の方法。

【請求項28】 他のリスク得点に比べて高いリスク得点が、さらなる分析と解決の指標であることを特徴とする、請求項21に記載の方法。

【請求項29】 ステップ(e)が、リスク評価マトリックスの利用をさらに含むことを特徴とする、請求項21に記載の方法。

【請求項30】 コンプライアンス管理に関連するリスクを評価するシステムであって、

(a) ビジネス内の潜在的な高リスク領域を識別するために、ビジネスの異なる側面を扱うセクションを持つ自己評価アンケートを作成する手段と、

(b) 自己評価アンケートの該当セクションに答える指導的チームまたは機能的指導者を識別する手段と、

(c) アンケートの回答を集めるために、識別された指導的チームまたは機能的指導者に1回または複数回の面接を実施する手段と、

(d) 回答を、セクションごとの数値的リスク得点に変換する手段と、

(e) 結果を解釈し、高リスク領域を相対的に際立たせる手段と、

(f) アンケートの結果を報告する手段とを含む、コンプライアンス管理に関連するリスクを評価するシステム。

【請求項31】 自己評価アンケートが所定の間隔で実施されることを特徴とする、請求項30に記載のシステム。

【請求項32】 数値的リスク得点が、重大度得点、発生得点、および検出得点の積として計算されることを特徴とする、請求項30に記載のシステム。

【請求項33】 重大度得点が、業界における高リスク活動を被る可能性に基づく固定値であることを特徴とする、請求項32に記載のシステム。

【請求項34】 重大度得点が、業界における高リスク活動を被る可能性に基づく変数値であることを特徴とする、請求項32に記載のシステム。

【請求項35】 発生得点が、リスクの発生頻度の尺度であることを特徴とする、請求項32に記載のシステム。

【請求項36】 検出得点が、アンケートに対する回答の尺度であることを特徴とする、請求項32に記載のシステム。

【請求項37】 他のリスク得点に比べて高いリスク得点が、さらなる分析と解決の指標であることを特徴とする、請求項30に記載のシステム。

【請求項38】 手段(e)が、リスク評価マトリックスの利用をさらに含むことを特徴とする、請求項30に記載のシステム。

【請求項39】 ビジネスにおけるコンプライアンス管理用の問題管理システムを確立する方法であって、

(a) 問題追跡データベースにおいてコンプライアンス問題を報告するステップと、

(b) コンプライアンス問題をカテゴリ化するステップと、

(c) コンプライアンス問題を解決するために、各コンプライアンス問題に行動計画を割り当てるステップと、

(d) コンプライアンス問題および行動計画を追跡する能力を提供するステップとを含む、

コンプライアンス管理用の問題管理システムの確立方法。

【請求項40】 所有者が問題の解決に責任を持つような問題の所有権を確立するステップをさらに含むことを

特徴とする、請求項39に記載の方法。

【請求項41】 ユーザがコンプライアンス問題を検索できるようにするステップをさらに含むことを特徴とする、請求項39に記載の方法。

【請求項42】 ユーザがリストを用いて検索を行うことを特徴とする、請求項41に記載の方法。

【請求項43】 ユーザが照会を入力して検索を行うことを特徴とする、請求項41に記載の方法。

【請求項44】 ユーザがカテゴリ内の関心領域を指示することによって、プロフィールをカスタマイズできるようにするステップにおいて、前記カテゴリが場所、製品、およびチャネルを含むステップを、さらに含むことを特徴とする、請求項39に記載の方法。

【請求項45】 ユーザが自ら選んだ1つまたは複数の関心領域について報告を見られることを特徴とする、請求項44に記載の方法。

【請求項46】 ビジネスにおけるコンプライアンス管理用の問題管理システムを確立するシステムであって、  
(a) 問題追跡データベースにおいてコンプライアンス問題を報告する手段と、

(b) コンプライアンス問題をカテゴリ化する手段と、

(c) コンプライアンス問題を解決するために、各コンプライアンス問題に行動計画を割り当てる手段と、

(d) コンプライアンス問題および行動計画を追跡する能力を提供する手段とを含む、  
コンプライアンス管理用の問題管理システムの確立システム。

【請求項47】 所有者が問題の解決に責任を持つような問題の所有権を確立する手段をさらに含むことを特徴とする、請求項46に記載のシステム。

【請求項48】 ユーザがコンプライアンス問題を検索できるようにする手段をさらに含むことを特徴とする、請求項46に記載のシステム。

【請求項49】 ユーザがリストを用いて検索を行うことを特徴とする、請求項48に記載のシステム。

【請求項50】 ユーザが照会を入力して検索を行うことを特徴とする、請求項48に記載のシステム。

【請求項51】 ユーザがカテゴリ内の関心領域を指示することによって、プロフィールをカスタマイズできるようにする手段において、前記カテゴリが場所、製品、およびチャネルを含む手段を、さらに含むことを特徴とする、請求項46に記載のシステム。

【請求項52】 ユーザが自ら選んだ1つまたは複数の関心領域について報告を見られることを特徴とする、請求項51に記載のシステム。

【発明の詳細な説明】

【0001】

【発明の属する技術分野】本発明は、規制された産業においてコンプライアンス問題(遵守、準拠問題)を管理するためのシステムとその方法に関し、特に金融サービス

産業におけるコンプライアンス問題の管理に関する。

【0002】

【従来の技術】様々な産業が、連邦、州、および地方の多数の法規にコンプライアンスしなければならない。例として、保険産業の場合があげられよう。各保険業者は、様々な連邦規制にコンプライアンス(法規遵守)しなければならない。また、営業する州において営業許可証明書を保有しなければならない。さらに、保険業者の代理人は州の免許を取得し、保険会社に所属しなければならない。顧客への情報開示および保険会社の保有すべき流動資産に関する要件は、州によって異なる場合があり、州には他にも保険業者の行為に関する規制があるかもしれない。また、様々な規制のもとで、商品が異なれば、求められる要件も異なる可能性がある。したがって、複数の州で商品を提供する保険業者の場合、相当数の異なる規制に適合するのは困難と出費を伴うことがある。

【0003】さらに、保険業者にとって異なる規制が同一または同様の問題を提起する場合もある。保険産業の例では、異なる連邦、州、および地方の法律、規制、および自主規制機関が同一または同様の問題を提起することがある。例をあげるなら、異なる保険商品(たとえば、生命保険、健康保険など)が、異なる規制の適用を受けながら、同一の規制問題を提起する場合がある。しかし、規制されるビジネスは、異なる製品における同様の問題または子会社や関連企業における同様の問題を識別できないという不都合を被る可能性がある。そこでビジネスは問題に取り組む努力を繰り返すことになり、そのために時間と資源を浪費しかねない。ここでは、保険産業を例としてあげたが、同じことが他の金融サービス産業および他の被規制ビジネスにも当てはまる。

【0004】

【発明が解決しようとする課題】問題を識別した後、被規制ビジネスは、規制への適合を確実にするために、行動計画を策定するかもしれない。しかし、ビジネスが法規にコンプライアンスしようとするれば、このような行動計画を追跡し決定することは困難かもしれない。以上の他、種々の不都合がある。

【0005】

【問題を解決するための手段】本発明の目的は、既存のシステムおよび方法における上記及びその他の不都合を克服することである。

【0006】本発明の別の目的は、様々なビジネス・プロセスのために、コンプライアンス問題を識別するシステムと方法を提供することである。

【0007】本発明の別の目的は、コンプライアンス問題を識別するために様々なツールを提供することであり、コンプライアンス問題識別ツールとしては、自己評価ツール、リスク伝播ツール、ダッシュボード、トレンド・スポッティング、訴訟結果などがある。

【0008】本発明の別の目的は、自己評価ツールを用い、問題の重大度、発生規模、および検出能力に基づいて、潜在的リスク領域を特定することである。

【0009】本発明の別の目的は、数的リスク得点に変換すべく自己評価ツールをアンケートとして実施することである。

【0010】本発明の別の目的は、リスク伝播を利用してコンプライアンス問題を識別し、それらの問題における共通リスク領域および規制上の要件を識別し、それらに影響を受ける他のチャネルおよび機能に適用することである。

【0011】本発明の別の目的は、ダッシュボードを利用してコンプライアンス問題を識別することであり、ダッシュボードはデータの収集、処理、および表示に用いられよう。

【0012】本発明の別の目的は、顧客の苦情におけるトレンドのようなコンプライアンス（顧客要求遵守）問題を識別するために、トレンド・スポッティング機能を導入することである。

【0013】本発明の別の目的は、コンプライアンス問題ごとに行動計画を開発することである。

【0014】本発明の別の目的は、コンプライアンス問題所有者がコンプライアンス問題の解決に責任を持つようにして、コンプライアンス問題のコンプライアンス所有者を決定することである。

【0015】本発明の別の目的は、行動計画の結果をレビューし分析するための問題追跡データベースを実現することであり、問題追跡データベースはコンプライアンス問題および行動計画の中央リポジトリ（保管庫）となる。

【0016】本発明は、その他の目的及び利点を有する。

【0017】

【発明の実施の形態】本発明を金融サービス産業におけるコンプライアンス問題の管理との関連において説明する。ただし、当システムと方法に関連する特性とパラメータは、規制された産業における他の種類のコンプライアンス問題にも適用でき、また保険会社、銀行、および抵当業(mortgage)会社のような他の金融機関も含め、ビジネス場面における特定の規則へのコンプライアンスが重要性を持つ場合には、いつでも適用できよう。

【0018】図1は、本発明の実施形態によるコンプライアンス管理のステップを説明するフローチャートである。ステップ10において、ユーザは規制の対象となる1つまたは複数のビジネス・プロセスを識別するであろう。ステップ12において、コンプライアンス要件が決定されるであろう。ステップ14において、ユーザは識別された1つまたは複数のビジネス・プロセスのコンプライアンス所有権を決定するであろう。ステップ16においてコンプライアンスリスク/問題を決定し、ステッ

プ18において1つまたは複数のコンプライアンス問題のために行動計画を策定するであろう。ステップ20において、問題解決のために、しかるべきコンプライアンス所有者に行動計画を転送するであろう。ステップ22において、行動計画の結果をレビューし分析するであろう。以下でもっと詳しく説明するように、図1に図示する様々なステップは、図6および図7に示すような処理システムによって実行することができる。さらに、図1に示すステップの順序は、本発明に従って変更してもかまわない。次に、図1に図示するステップを、より詳しく説明する。

【0019】ステップ10において、ユーザは、1つまたは複数の規制や制約を受ける可能性のある1つまたは複数のビジネス・プロセスを識別するであろう。本発明の実施形態によれば、ビジネスの様々な製品、サービス、またはプロセスから選択が可能である。ビジネス・プロセスには、製品、サービス、プロセス、形態、または連邦、州、および地方の規制を受ける他の任意のビジネス局面が含まれると理解される。保険産業の例では、ユーザは、様々な保険商品、ならびに、たとえば、保険料の決定方法と徴収方法および商品のマーケティング方法と引受け方法を含めた保険商品の特徴をレビューしたいと思うであろう。規制や他のビジネス上の制約を受ける可能性のある他の商品例としては、災害死亡保険、災害高度障害保険、種々の年金、生命保険、医療保険、自動車保険などがあげられよう。

【0020】ユーザは、適用法規があるとすれば、どの法規が様々な商品に適用されるか判断するであろう。これには、顧客および／または保険契約者に開示する必要のある情報、レッドライニング(red-lining)に関する様々な法律へのコンプライアンス、および他の法規が含まれよう。

【0021】ステップ12において、コンプライアンス要件が決定または指定されよう。コンプライアンス要件には、規制、法律、制定法、内部規格や内部政策などが含まれよう。連邦、州、および地方機関の規制、法律、および制定法も検討の対象となろう。内部規制には、会社や支店に特有な手順が含まれよう。内部規制には、顧客サービス、任務声明などによって課せられる規格も含まれよう。

【0022】ステップ14において、ユーザは識別されたビジネス・プロセスのコンプライアンス所有者を指定するであろう。このステップには、コンプライアンス要件を担当するエンティティ、部門、個人、または一連の人々の決定が含まれよう。コンプライアンス問題を所有するエンティティまたは個人の例としては、企業内の部（たとえば、コンプライアンス部門）、複合企業内のある会社（たとえば、コンプライアンス企業）、部や会社内の特定の個人もしくはチーム（たとえば、コンプライアンス担当者）、またはコンプライアンス要件を担当す

る他の個人もしくは個人群があげられよう。

【0023】コンプライアンス担当者には、様々な方式に従ってコンプライアンス問題が割り当てられよう。コンプライアンス担当者としては、コンプライアンス問題の解決に責任を持つ個人、個人群、またはエンティティが考えられる。たとえば、コンプライアンス担当者は、特定の商品を担当する個人としてもよい（たとえば、終身保険コンプライアンス担当者）。したがって、各商品種目ごとにコンプライアンス担当者を任命することができる。別の例では、特定の規制または規制種目に責任を持つコンプライアンス担当者が考えられる（たとえば、健康保険の情報開示担当者）。また別の例では、部門の責任者をコンプライアンス担当者にすることが考えられる（たとえば、生命保険部のコンプライアンス担当者）。さらに別の例では、複数の部門の責任者をコンプライアンス担当者にすることが考えられる（たとえば、生命保険部と年金部両方のコンプライアンス担当者）。上記の各例では、本発明のシステムをととして、単一の個人または個人のグループをコンプライアンス担当者に指定することができる。

【0024】ステップ16において、1つまたは複数のコンプライアンスリスク／問題が決定されよう。コンプライアンスリスク／問題は、様々な方法で識別することができる。たとえば、定期生命保険に関連するすべての問題のように、単一の商品について問題を識別することができる。別の例では、生命保険証券における純粋価格の年次更新を求める規制のように、特定の規制または規制種目ごとに、問題を識別してもよい。また別の例では、全種目の生命保険を扱う（つまり、異なる顧客層を持たない）部門のような部門別に問題をカテゴリ化してもよい。さらに別の例では、問題を、顧客の苦情への対応、全般的な顧客サービスの向上、コストの削減などのような、内部コンプライアンスの問題として識別することができる。さらに別の例では、問題を、複数の商品に関する同様な開示問題のように、様々な商品、規制および／または部門間の共通問題として識別することができる。この構造では、共通問題を1回だけ扱えばよく、それによって努力の繰り返しが省かれ、能率が向上する。

【0025】コンプライアンス問題を識別するには、いくつかの方法がある。一般に問題は、対処と解決を要するリスク領域として識別される。たとえば、問題がビジネスの純利益に対する潜在的な影響（つまり収入の減少、罰金や違約金によるコスト増加、準備金の過大評価など）、または評判の低下につながる場合に、コンプライアンス問題が識別されよう。問題がビジネスの目標や目的の達成に影響を及ぼす可能性がある場合には、その問題はリスクをはらむかもしれない。問題が1つ以上の場所、製品、または流通に影響を与える場合には、コンプライアンス問題と見なされよう。消費者や生産者との関係に影響を及ぼす問題も、リスクをはらむ可能性があ

る。

【0026】リスク領域を識別し対処することができないと、ビジネスは罰金、違約金、顧客の減少、生産性の低下、および他の経済的悪影響を被ることがある。問題を識別するための方法としては、自己評価ツール、リスク伝播、ダッシュボード、トレンド・スポッティング、訴訟結果などが考えられる。

【0027】自己評価ツールは、本発明の実施形態に従って問題を識別するために使用できよう。自己評価ツールは、問題の重大度、発生規模、および検出能力に基づいて、潜在的リスク領域を特定できよう。自己評価ツールは、コンプライアンス担当者によって実施されるアンケートの形を取ることができる。自己評価アンケートは、ビジネス内のコンプライアンスリスクを際立たせるために使用できよう。詳細は以下で説明する。

【0028】リスク伝播は、コンプライアンス問題を識別するために使用できよう。リスク伝播は、共通リスク領域および規制上の要件を識別し、これらの共通リスク領域を他の影響を受けるチャネル（たとえば、マーケティング・グループ）および機能（たとえば、保険引受業者）に適用するものである。たとえば、異なる規制が、ビジネスの異なる分野とカテゴリに同一または同様の問題を提起することがある。異なる製品に関する同一もしくは対応の問題または子会社で起きた問題を識別することにより、問題に取り組む努力の繰り返しが省かれる。

【0029】ダッシュボードは、本発明の実施形態に従ってコンプライアンス問題を識別するために使用できよう。ダッシュボードは、データの収集、処理、および表示に使用でき、それによって問題の識別が可能になる。たとえば、ダッシュボードは、苦情解決プロセス、企業報告、ビジネス間トレンド、およびベストプラクティスシェアリングをモニタすることができよう。ダッシュボードは、自己評価の結果、顧客の苦情、顧客調査、（ビジネスまたは分野内の他の競争者に対する）訴訟、またはコンプライアンス問題に関する他の情報源に基礎を置くことができよう。問題の提起または比較基準の提供に際してのデータ源として、様々な外部・内部システムを、本発明のシステムとインタフェースさせ、通信させることができよう。

【0030】トレンド・スポッティングは、コンプライアンス問題の識別に使用できよう。トレンド・スポッティングでは、コンプライアンス問題のトレンドを識別し、これらのトレンドを用いてさらに別の問題を突き止めることになろう。トレンド・スポッティングの例としては、以下で詳しく説明するように、様々な形の顧客の苦情におけるトレンドを識別することがあげられよう。

【0031】コンプライアンス問題の識別には、他の方法も使用できる。

【0032】ステップ18では、1つまたは複数のコンプライアンス問題のための行動計画が作成されよう。行

動計画は、識別されたタイプのコンプライアンス問題をもっとも効果的に扱える形で開発されよう。たとえば、単一の問題のために行動計画を作成する場合がある。この例では、行動計画は、販売1週間後における顧客との再連絡のように、職員が採るべき行動の導入を含むかもしれない。別の例では、行動計画は、パンフレットや用紙の作成や修正のような、特定の資料の準備を含むかもしれない。さらに別の例では、行動計画は、新しい顧客を勧誘するための職員用台本の修正のような特定のプロセスを含むかもしれない。

【0033】複数の問題のために行動計画を作成する場合もある。たとえば、行動計画は、異なるビジネス分野間の相互作用を伴う場合がある。この例では、行動計画は生命保険における開示に係わる問題を扱い、それが今度は年金および／または身体障害保険のための開示に関連しているかもしれない。そのような場合、行動計画のもとに必要な措置は、複数の当事者またはエンティティ間で分担されることがある。

【0034】ステップ20において、行動計画は、ステップ14で識別されたしるべきコンプライアンス所有者または他のしるべき個人もしくは個人群に、電子メール、インターネット通信、または他の通信方式で転送されよう。そして、そこから問題解決のために措置が転送される。

【0035】ステップ22において、行動計画の結果がレビューされ、分析されよう。このステップでは、実施された行動計画または諸計画に関するフィードバックが様々な出所から送られてくるであろう。これによって、行動計画が正しく効果的に実施される。行動計画の結果は、追跡することも可能である。結果および他の資料に基づいて、精度と信頼性を向上させるために、行動計画が再構成され、更新されるかもしれない。

【0036】特定の行動計画または一群の行動計画の結果をレビューし分析するには、問題追跡データベースを用いることができよう。問題追跡データベースは、識別されたコンプライアンス問題および行動計画の中央リポジトリとなることができよう。そして、コンプライアンス担当者が担当するチャンネル内および製品工場内でコンプライアンスリスクを識別、管理、および軽減する上でコンプライアンス担当者の助けとなろう。

【0037】他の例では、行動計画のレビューと分析にトレンド・スポッティングを用いることが考えられる。たとえば、コンプライアンス担当者は、苦情のトレンドを実行するであろう。他のタイプのトレンドを実行することもできる。苦情は顧客の感受性、市場行動問題、および消費者コンプライアンスエクスポージャーの指標である。一定期間にわたる苦情の量と性質におけるトレンドは、代理店や職員の訓練、販売手法、および顧客サービスのよう、様々なビジネス慣行に関連する潜在的なコンプライアンス問題を示すと考えられる。

トレンドングの結果に基づいて、各コンプライアンス担当者は、コンプライアンスに係わる関心事を識別するためにさらに分析を行い、それらの関心事に正しく対処するために行動計画を定義するであろう。

【0038】トレンド分析を行うにあたり、苦情理由コード、処置タイプ、および他のカテゴリに基づいて、苦情はカテゴリに分類されるであろう。たとえば、苦情理由コードは、販売コンプライアンス苦情、プロセスコンプライアンス苦情、および顧客不満苦情に分類されよう。他の分類を使用することもできる。各カテゴリ内において、苦情はさらに、工程不具合の認知（たとえば、是正措置の実施、保険の再発行）、懸念状況（たとえば、待ち期間、代理人による連絡／処理）、および工程強化／訓練の機会（たとえば、措置不要、さらなる情報提供）のような処置タイプに分けられるであろう。他の処置タイプも存在するかもしれない。特定タイプの問題に対する苦情数の大幅な増加のようなトレンドが認められ、さらに分析される可能性もある。

【0039】リスク評価

コンプライアンス問題は、問題に係わるリスクまたは潜在的なリスクを評価することによって、識別できよう。コンプライアンスリスク評価の実施に使用できるツールとしては、製品－チャンネル・リスク・マトリックス、自己評価アンケート、苦情トレンドングとダッシュボード、顧客調査、および他のリスク評価ツールがあげられよう。

【0040】苦情トレンドングとダッシュボードは、苦情をとおして顧客の関心事と意見を得るために使用できよう。続いてこれらの苦情を分析して、コンプライアンスリスクを際立たせる可能性のあるトレンドを確認することができよう。製品－チャンネル・リスク・マトリックスは、ビジネスを製品およびチャンネル活動別に分解するために用いることができよう。また、顧客の感受性を理解し、それが製品およびチャンネルとどのように関係しているかを理解する上で助けとなろう。自己評価アンケートは、ビジネス内のコンプライアンスリスクを際立たせるために使用できる経営調査である。質問は特定の焦点分野（つまり、インフラストラクチャや製品開発）を持つことができる。リスク得点は、関心領域を際立たせることができよう。リスク得点は、重大度得点、発生得点、および検出得点の積によって求めることができよう。顧客調査は、顧客の誤解、代理人の行為に関する情報、マーケティング資料の効果、および顧客の購買経験の他の側面を検出するために用いることができよう。

【0041】ダッシュボード

ダッシュボードは、問題の識別を可能にするデータの収集、処理、および表示に使用できよう。ダッシュボードは、分析用の動的データの収集に用いることができよう。データ源には、ビジネスの運営におけるプロセス所有者を含めることができよう。たとえば、プロセス所有

者は、日常作業に関する情報、ライセンス・データ、販売活動、マーケティング資料、請求活動、およびその他の情報を提供することができよう。追加のデータ源としては、訴訟結果から収集した情報、苦情、規制の変更、他の出所、またはそれらの任意の組み合わせが考えられる。次に動的データを、選択した測定規準と比較することができ、測定規準には、該当するリスクのレベルを表すために求められる値を含めることができ、比較結果はコンプライアンス問題の識別に用いることができる。これは、事前設定パラメータに基づいて自動的に行うことも、図形表示や他のデータの表示を用いて行うこともできる。

【0042】たとえば、保険会社には、州規制に従ってすべての書面による苦情を記録しておくことが求められる。内部ガイドラインをとおして追加の要件を課す会社もあり得る。たとえば、書面・口頭ともにすべての苦情を記録し追跡するよう要求する規格を持っている保険会社も考えられる。

【0043】一般に苦情は、ビジネスの提供するサービスや製品に対する顧客の感受性を表す。たとえば、苦情は市場行動問題および／または消費者コンプライアンスエクスポージャを示す場合がある。一定期間にわたる苦情の量と性質におけるトレンドは、代理店や職員の訓練、販売手法、および顧客サービスのような問題に関連する潜在的なコンプライアンス問題またはエクスポージャを示すと考えられる。したがって、コンプライアンス担当者がコンプライアンストレンドを実行すれば利益となる会社もあるだろう。トレンドの結果に基づいて、各コンプライアンス担当者は、コンプライアンスに係わる関心事を識別するためにさらに分析を行い、それらの関心事に対処するために行動計画を定義することができよう。

【0044】図2は、コンプライアンス問題に係わる関心事を識別するためのダッシュボードを示す。たとえば、請求ダッシュボードは、州の保険金支払規制にコンプライアンスして保険金支払いがどのように効果的に行われているか、モニタすることができよう。ダッシュボードは、請求用紙郵送の内部ガイドラインを会社が厳守しているかどうかモニタすることができよう。請求ダッシュボードは、ビジネス間トレンドを明らかにし、ビジネス・グループの最良実施例を識別し連絡するために用いることができよう。

【0045】製品－チャネル・リスク・マトリックス製品－チャネル・リスク・マトリックスは、ビジネスを製品およびチャネル活動別に分析するために用いることができよう。それにより、ビジネスは、特定の製品、チャネル、またはそれらの組合せにまつわる顧客の感受性（つまり、コンプライアンスリスクの一形態としての顧客の誤解）の潜在的な程度をよりよく理解できよう。

【0046】自己評価ツール

自己評価アンケートは、ビジネス内の潜在的な高リスク領域を識別するのに役立つ経営調査である。質問は1つまたは複数の特定の焦点分野（つまり、インフラストラクチャ、製品開発など）を持つことができる。関心領域を際立たせるには、リスク得点を用いることができよう。リスク得点は、問題の重大度を発生規模および検出能力と比較することによって計算することができよう。

【0047】図3は、自己評価アンケートの記入ステップを説明するフローチャートである。ステップ310において、コンプライアンス担当者は、ビジネスの必要に合わせて質問を作るであろう。また、コンプライアンス担当者は、完全な回答を効果的に引き出し、曖昧なところをはっきりさせるために、質問の習熟に努めるであろう。ステップ320において、コンプライアンス担当者は、質問の該当セクションに答える指導的チームまたは機能的指導者達を識別するであろう。ステップ330において、コンプライアンス担当者は、指導的チームおよび／または機能的指導者達に1回または複数回の面接を実施するであろう。もっと完全な回答を得るには、コンプライアンス担当者は、適当な個人を討論に参加させるであろう。ステップ340において、回答がセクションごとにリスク得点に変換されるであろう。これは、たとえば、回答をリスク・マトリックス・スプレッドシートに入力することによって行われるであろう。ステップ350において、回答を要約し、高得点に寄与する質問を検討・調査することによって、高リスク領域を際立たせるであろう。ステップ360において、結果が報告される。質問によって識別された問題は、問題追跡データベースに入力されよう。識別された高リスク領域に、さらに分析が加えられよう。ステップ380において、問題解決のために行動計画が作成または開発されよう。

【0048】自己評価アンケートは、会社やビジネスが潜在的な高リスク領域を識別するのを助けるように作られた仕組みである。アンケートは、インフラストラクチャ、市場感応、製品開発、販売およびマーケティング、サービス、および他のビジネス・プロセスのような高水準のビジネス・プロセスを扱うことができよう。アンケートは、製品特有の質問を収めたセクションおよび経営レビューのセクションを含むこともある。これらの質問に対する回答は、セクションごとの数的リスク得点に変換されよう。

【0049】自己評価アンケートは、コンプライアンス担当者によって実施されよう。アンケートに記入するために、コンプライアンス担当者は、組織内の適当な個人に対して、一回又は一連の面接を実施するであろう。特定の質問に対して完全な回答を得るために、複数の個人を面接することがある。たとえば、新しい製品の文書が州の要件にコンプライアンスしているかどうかという問いに答えるために、コンプライアンス担当者は、実戦部隊（たとえば、新製品開発部隊、保険統計部隊）を代表す



る個人ならびにコンプライアンス人員および法務人員と話し合うであろう。これらの個人を討論に参加させることにより、より正確かつ完全な回答が得られよう。

【0050】自己評価ツールは、月1回、年4回、年2回、年1回など所定の間隔で実施されよう。自己評価ツールは、随時ビジネス・リスクを評価するための手段として、コンプライアンス担当者にとって継続して利用可能である。このツールは、ビジネスが大きな変化（たとえば、新タイプの製品の実現、異なる流通方法の利用、新しい規制上のリスクへのエクスポージャ）を受けるときに、いつでも実施できよう。

【0051】次にコンプライアンス担当者は、質問の回答を数値に変換するであろう。これはスライド式得点（たとえば、1〜10）または特定の区間（たとえば、10、5、もしくは1、または10、8、6、もしくは1）によって実現されよう。他の実施形態では、個人に対して、多肢選択アンケート、評定式アンケート、記述式アンケート、または以上の任意の組合せに記入を求めてもよい。リスク得点は、重大度得点、発生得点、および検出得点の積によって求めることができよう。

【0052】ある実施形態では、

リスク得点=重大度得点×発生得点×検出得点

【0053】重大度得点は、業界における、罰金、訴訟、評判、または他の高リスク活動を被る可能性に基づく固定値とすることができる。代わりに、重大度得点を変数とすることも可能であり、業界における変動または他の要因に基づかせることができる。発生得点は、リスクの発生頻度の尺度となろう。これらの値は、相当数の主要な質問（たとえば、会社の擁する職員数もしくは代理店数または効力を有する保険の総数）に対する回答によって決まるであろう。検出得点は、アンケートに対する回答によって決まるであろう。これは、組織の外部からの検出または内部からの検出を含むであろう。検出得点は、ビジネスがリスクを検出し軽減する能力の指標となろう。リスク得点は、ある分野に係わるリスクの全般的な格付けである。高い得点が識別されたら、さらに分析が行われるであろう。

【0054】各リスク・カテゴリにおいて、相対的なリスク得点が設定されよう。相対的なリスク得点は、カテゴリにまたがって経時的に比較することができる。たとえば、「マネーロンダリング防止」セクションの得点が250であれば、コンプライアンス担当者にとって、得点が75であった「宣伝承認」セクションに比べて、そのセクションにもっと注意を注ぐ必要があることを示すであろう。同様に、特定のカテゴリにおけるリスク得点が減少しない場合や時間の経過に伴って増加しない場合には、ビジネスがリスクにさらされている（エクスポージャ）ことを示す可能性があり、さらに調査が必要かもしれない。したがって、得点そのものには、それほど価値がない。その代わり、相対的なリスク得点の比較によ

り、リスクが示される。

【0055】図4に示すように、リスク評価マトリックスにより、各問題のリスク得点が自動的に計算できよう。潜在的な高リスク領域は、他のリスク得点に比べたリスク得点の値によって決まる。図4の例では、潜在的な高リスク領域には、実例、流通経路、開示/不実表示、および取替えが含まれる。これらの領域は、他のリスク得点より高いリスク得点を示す。図4に示すデータは、例示を目的とするものである。

【0056】リスク得点の計算が完了すると、コンプライアンス担当者は、結果を検討して高リスク領域を識別することになろう。高リスク得点に関しては、コンプライアンス担当者は高リスク領域でさらに分析を実施するであろう。コンプライアンス担当者は、プロセス・ギャップ（つまり、コンプライアンスリスクを扱うプロセスや手順の欠如）を識別する質問に応じて特定の措置を採ることになろう。コンプライアンス担当者は、追加の質問を行ったり、現行のプロセスと手順を試験したりすることにより、「高リスク」と識別された領域の詳細なレビューを行うであろう。たとえば、自己評価ツールにより、ビジネスが、容認できない支払い形式すなわち「危険信号(red-flagging)」を警告する正式な手順を持っていないことが判明するかもしれない。この情報に基づいて、コンプライアンス担当者は、マネーロンダリングに対するビジネスのエクスポージャ（リスク）について正式なレビューを行い、会社が定期的に銀行小切手および銀行為替手形を引き受けていることを見出すであろう。コンプライアンス担当者は、他の製品や部門にもこの問題があるかどうか判断するであろう。潜在的な解決や提案を見出す上で、他の部門、グループ、および/または製品に目を向けるのも有益であろう。これで、コンプライアンス担当者は、取り組むべきコンプライアンス問題を識別したことになる。コンプライアンス担当者は、問題を解決するための行動計画を開発し、問題追跡データベースを介して問題を正式に報告するであろう。

【0057】リスク得点の比較は、カテゴリにまたがって行うことができる。この例では、コンプライアンス担当者は、同様の問題または対応する問題が他のカテゴリにも適用されるかどうか判断するために、高リスク得点を比較するであろう。さらに、リスク得点の比較は複数のビジネスにまたがって実施することができる。たとえば、自動車保険と生命保険の間で比較が行われることがあろう。また、カテゴリ内におけるリスク得点の比較は、所定の期間にわたって行われることもあろう。コンプライアンス担当者は、定期的にアンケートを実施するであろう（たとえば、月1回、年4回、年2回、年1回、または任意の期間）。特定の分野におけるリスク得点に増加が見られる場合には、潜在的なリスクの存在が疑われる。同様に、減少が見られない場合にも、潜在的なリスクの兆候であるかもしれない。この経時的比較

は、ビジネスの採るべき適切な措置を評価する上で有効であろう。

【0058】自己評価ツールは、動的な仕組みとして作られている。ビジネス・プロセス、製品、および流通方法が変わると、必要な情報を一貫して取得するために、ツールに修正が加えられるであろう。規制、法律、および内部手順に変更があった場合も、ツールの修正が必要となることがある。このような変更は、質問の追加または既存の質問の修正という形を取ったり、自己評価ツールの他のセクションの重大度得点の調整を伴ったりする場合がある。変更のタイプやビジネスの成長したいでは、他の修正もある。変更のなかには、特定のビジネスにのみ関連し、その特定のグループにのみ適用されるものがある。さらに、行動計画が実施されると、新しく実施された行動計画に照らして、アンケートの変更が必要となることがある。したがって、自己評価ツールは、ビジネスの変化するニーズと焦点に従って変化する。

#### 【0059】顧客調査

製品またはサービスを最近購入した顧客に対し、書面または口頭により調査が行われよう。この調査は、販売プロセスに関連する項目や問題の評価に使用されることがある。たとえば、顧客調査は購入された品目やサービスおよび顧客の購入プロセスや経験を明らかにするかもしれない。顧客調査は、代理人の行動、マーケティング資料の効果、および顧客の理解に関する情報の収集に使用できよう。

#### 【0060】問題追跡データベース

リスクが評価され、コンプライアンス問題が識別された後、識別されたコンプライアンス問題は、消費者問題、規制問題、および内部規制問題の3つにカテゴリ化されるであろう。消費者問題には、集団訴訟、既存の消費者苦情、不十分な開示などが含まれよう。規制問題としては、州の罰金、業務停止、市場行動の列举などがあげられよう。内部規制問題には、まだ定形化されていない内部手順、満たされていない規格、規制上の要件における矛盾などが含まれよう。識別されたコンプライアンス問題をカテゴリ化するには、他のグループを使用することもできる。そうすれば、コンプライアンス問題の一貫した定義が可能になる。

【0061】カテゴリ化された問題には、異なるレベルの活動が割り当てられるであろう。たとえば、消費者問題は、速やかな対応と措置を要する場合がある。規制問題は、プロセスの識別および改善の実施を要することがある。内部統制問題では、会社は規格を開発する必要があるかもしれない。同様に、他の措置が他のカテゴリに適用されるであろう。ビジネスのタイプおよびビジネスに適用されるカテゴリしだいでは、これらのカテゴリに他の措置が割り当てられることもある。次に問題は、追跡の目的で、問題追跡データベースにログされるであろう。

【0062】問題追跡データベースと報告は、問題の解決と終結を推進するための焦点を提供する。そして、すべての潜在的な問題および実際の問題を追跡し、その問題の所有者および責任を確立し、適時な解決のための定期的監視体制を整えることにより、コンプライアンス担当者にとって包括的な問題目録となる。問題追跡データベースは、企業および他のビジネスの所在地と連絡を取るための報告ツールの働きをすることもある。

【0063】問題追跡データベースは、コンプライアンス問題、行動計画、および他の情報の中央リポジトリとなることがあり、それらは規制上の検査、内部監査、第三者審査、自己評価、パルシング・ツール（たとえば、苦情、顧客調査、またはコンプライアンスダッシュボード）から得られた情報、率先的ビジネス・企業活動、および他の出所をとおして識別されるであろう。また、同データベースは、コンプライアンス問題を識別、伝達、およびモニタする上でコンプライアンス担当者の助けとなることもある。ひとたびコンプライアンス問題が識別されると、コンプライアンス担当者は、その問題の解決を監督する責任がある。また、問題追跡データベースは、担当するチャネル内および製品工場内でコンプライアンスリスクを識別、管理、および軽減する上でコンプライアンス担当者の助けとなる。

【0064】データベースに情報を入力するとき、ユーザは問題の所有者を自分に付与するかもしれない。問題が他の場所に影響を与える場合には、誰が問題の基本的な所有者であるか決定するために、システムへの入力に先立って、影響を受ける当事者と討論が行われるかもしれない。さらに、問題および対応する行動計画の文言について、共通の約束があるかもしれない。これにより一貫性が得られ、努力の繰り返しが減り、したがって能率が向上する。

【0065】データベースは、未解決の問題と行動計画の状況を複数のレベル（たとえば、場所レベルや企業レベル）で追跡し、報告する場合がある。このデータベースは、ウェブ・ベースのデータベースであって、ユーザが新しいコンプライアンス問題および対応する行動計画を入力する可能性のあるリレーショナル・データベースを利用することがある。また、ユーザは、既存のコンプライアンス問題および対応する行動計画を検索・表示したり、更新したりすることがある。

【0066】このデータベースは、コンプライアンス問題のカテゴリ化、追跡、および解決に際して一貫性を提供する。また、定期的な報告を実施すれば、適時の問題解決が促進され、目標締切日が守られない場合の警報システムが得られる。すべてのコンプライアンス問題の集中リポジトリを設けることにより、コンプライアンス担当者たちの間の混乱が減る。データベースは、トレンドを識別しプロセス改善を推進する能力も提供する。

【0067】データベースにより、ユーザは特定のコン

プライアンス問題またはコンプライアンス問題のカテゴリやグループを検索することができる。ユーザは、問題や行動計画のリスト、報告書を生成するユーザ定義のその場限りの照会、または他の検索方法を用いて検索を行うことができる。

【0068】各ユーザは、カスタマイズしたプロファイルを制御し、維持し、更新する能力を持っている。このプロファイルは、場所、製品、およびチャネルの組合せのこともあるが、他の情報を含むこともできる。これにより、ユーザは、選択したすべての基準について、報告書を見たり印刷したりすることができる。ユーザは、プロファイルに含まれていない場所、製品、またはチャネルに影響を与える問題を入力することもできる。ユーザは、ユーザのプロファイルに示されている場所、製品、またはチャネルに関する報告書を見たり印刷したりすることができる。しかし、ユーザのプロファイルにない場所、製品、またはチャネルが問題に含まれている場合には、ユーザはその問題を見たり報告したりできない。図5Aおよび図5Bは、カスタマイズされたユーザのプロファイルを含む問題追跡データベースを説明するスクリーン・ショットの例である。

【0069】ユーザ・プロファイルにより、コンプライアンス担当者は、自らの物理的所在地に直接影響を与える問題のみならず、自らが付帯責任を持つかもしれない任意の製品やチャネルも見ることができる。

【0070】たとえば、バレーフォージのコンプライアンス担当者のプロファイルは、次のことを含むかもしれない。

場所＝バレーフォージ

商品＝自動車保険および住宅総合保険

販売チャネル＝コロニアル・ベン・ダイレクト

【0071】このプロファイルを用いて、コンプライアンス担当者は問題を見ることができ、バレーフォージに影響を及ぼし、自動車保険および住宅総合保険商品に係わり、コロニアル・ベン・ダイレクトを介して販売される報告を行うことができる。

【0072】別の例は、プロファイルが次のようになっているメキシコ・オペレーションズのコンプライアンス担当者に関係するであろう。

場所＝メキシコ

商品＝自動車保険、終身保険、定期生命保険、団体生命保険、および金利感応型終身保険

販売チャネル＝コロニアル・ベン・ダイレクト

【0073】メキシコ・オペレーションズのコンプライアンス担当者が自動車保険商品に係わる問題を入力すると、バレーフォージのコンプライアンス担当者もこの問題を見て報告を行うことができる。それは、両方のコンプライアンス担当者のユーザ・プロファイルに、この特定の製品が存在するからである。

【0074】問題追跡データベースのおかげで、ユーザ

は問題または行動計画を追加、修正、削除、監査、および印刷することができる。ユーザは、ユーザ・プロファイルを構成する場所、製品、およびチャネルに関して報告を実行することもできる。ユーザは、報告を場所、製品、またはチャネル別にグループ化することもできる。さらに、ユーザは、特定の問題状況、カテゴリ、リスク・レベル、行動計画の状況、目標締切日（特定のパラメータ付き）、および他のカスタマイズされたパラメータに基づいて報告を実行することもできる。報告では、目標期日、状況、カテゴリ、リスク、または他のパラメータによって問題をソートすることもできる。

【0075】ユーザは、問題追跡データベース内の統計を見ることができる。たとえば、問題統計モジュールは、場所、製品、およびチャネルごとの問題数を図示するグラフを表示することができる。グラフに反映される問題は、ユーザのプロファイルにリストされる問題である。

【0076】システム

図6は、リスク評価用データ分析のためのシステム100の略図である。システム100は、プロセッサ・モジュール102、表示部104、ユーザ入力部106、データ入力モジュール108、データ記憶モジュール110、および出力モジュール112を含むことができる。一般にプロセッサ・モジュール102は、データ入力モジュール108およびユーザ入力モジュール106から入力を受け、表示部104および出力モジュール112を介して出力を行う。プロセッサ・モジュール102は、データ記憶モジュール110をとおして入出力を行うこともできる。

【0077】本発明の一実施形態によれば、プロセッサ・モジュール102は、必要に応じてマルチタスク処理を含む必要な計算の実行に適した標準プロセッサでよい。図に示すように、プロセッサ・モジュール102は、データ入力モジュール108およびユーザ入力モジュール106から入力を受け、データ記憶モジュール110からデータを受け取ることができる。データ入力モジュールは、磁気ディスク・ドライブや光ディスク・ドライブ、CD-ROM、スキャナ、モデム、インターネット接続、またはハードワイヤ接続など、プロセッサ・モジュール102にデータを入力するための装置であれば、従来の任意のデータ入力装置でよい。ユーザ入力モジュール106は、キーボード、タッチ・スクリーン、ローラ・ボール、マウス、ポインタなど、ユーザがプロセッサ・モジュール102にデータを入力し直接操作する装置であれば、従来の任意のユーザ入力装置でよい。

【0078】データ記憶モジュール110は、コンピュータ・メモリ、磁気ディスク・ドライブや光ディスク・ドライブやCD-ROM、テープ・ツー・テープ・リールなど、データを記憶するものであれば、従来の任意の記憶装置でよい。コンプライアンス管理に関連して、デ

ータ記憶モジュール110は、LTC製品、プロセス、規制、法律、および制定法などに関する情報を収容することができる。プロセッサ・モジュール102は、データ記憶モジュール110に収められたデータにアクセスする能力を有するであろう。したがって、本発明の一実施形態によれば、データ記憶モジュール110は、フィールドまたは他の様々な従来の方法で検索できよう。

【0079】図に示すように、プロセッサ・モジュール102は、表示部104および出力モジュール112を介して情報を提供し、データ記憶モジュール110にデータを提供する。表示部104は、テレビやモニタなど、従来の任意の表示装置でよい。出力モジュール112は、プリンタ、ファックス機、磁気ディスク・ドライブ、コンパクト・ディスク・ドライブ、光ディスク・ドライブ、モデム、インターネット接続装置、またはハードワイヤ接続装置など、プロセッサ・モジュール102からのデータを出力する装置であれば、従来の任意の出力装置でよい。

#### 【0080】インターネット接続

図7は、本発明のインターネット接続システム(ICS)200の一実施形態を説明する図である。ICS200には、複数のインターネット・サービス・プロバイダ(ISP)205を介してインターネット250に接続されている複数のユーザ210がいる。実際には、図示よりかなり多くのユーザがICS200に接続しているかもしれない。もしそうだとすれば、図示と同じISPまたは他のISPを介して接続しているユーザが、他にもいるということになる。しかし、説明上、以下では4人のユーザ210が2社のISP205を介してインターネット250に接続していると想定する。

【0081】本発明の一実施形態によれば、ユーザ210は、ISP205を介してインターネット250にアクセスできる任意のコンピュータを持つユーザでよい。代わりに、すべてまたは一部のユーザ210は、直接接続によってインターネット250にアクセスするかもしれない。いずれにしろ、ユーザ210は、モデム・モジュール、表示モジュール、メモリ・モジュール、様々な入力装置モジュール、および中央処理モジュールを備えたパーソナル・コンピュータを有することが好ましい。本発明の一実施形態によれば、図6に図示するようなシステムを使用することができる。必要なら、ユーザ210は、様々なアプリケーション用に最適化され、しかしながらインターネット250にアクセス可能な専用装置をさらに有することもできる。

【0082】各ユーザは、少なくとも1つのユーザ・インタフェース(UI)アプリケーション・モジュール225を常駐させることができる。本発明の好ましい実施形態では、UIアプリケーション・モジュール225は、Netscape Navigator™やMicrosoft Internet Explorer™

のようなインターネット・ブラウザを備えることができる。ユーザ210は、さらにMicrosoft Beyond Mail™、Netscape Mail™、Eudora Pro™などのような電子メールアプリケーションのような通信アプリケーションを備えることができる。

【0083】ICS200は、さらにコンプライアンス管理プロセッサ255を含んでいる。コンプライアンス管理プロセッサ255は、インターネット250と高速、広帯域接続を保つであろう。接続はT1またはT3回線であるのが好ましいが、他の接続を使用してもよい。プロセッサ255は、クライアント(ユーザ)210が、ICS200を介して提供される様々なアプリケーション、メッセージ・サービス、および他のサービスに関連して、互いにやりとりできるように機能するであろう。

【0084】プロセッサ255は、単一のサーバ・コンピュータまたはユーザ210から単一の資源として見える複数のサーバを備えることが好ましい。プロセッサ255は、さらにコンプライアンス問題識別モジュール260を備えている。ユーザは、コンプライアンス問題を識別するために、自己評価モジュール262、リスク伝播モジュール264、ダッシュボード・モジュール266、トレンド・スポッティング・モジュール268、顧客調査モジュール269、他のリスク評価ツール270、またはそれらの任意の組合せを選択することができる。問題追跡データベース280は、コンプライアンス管理プロセッサ255に接続されている。問題追跡データベース280には、ユーザのプロファイル282、コンプライアンス問題284、行動計画286、および他の情報が格納されよう。要件データベース290は、連邦、州、地域、および内部の規則、規制、規格、および政策、ならびにコンプライアンス要件の他の出典を格納するであろう。

【0085】本発明の別の実施形態によれば、電子計算用にコンピュータで読取り可能なプログラム・コードの収録された、コンピュータで使用可能な媒体が提供されよう。コンピュータで使用可能な媒体としては、たとえば、CD-ROM、フロッピー(登録商標)・ディスク、ハード・ディスクなどが考えられる。1つまたは複数のシステム・コンポーネントが、コンピュータで使用可能な媒体上に提供されるコンピュータで読取り可能なプログラム・コードを含むであろう。したがって、コンピュータで使用可能な媒体がコンピュータ・システムにインストールされると、これらのコンポーネントがコンピュータ・システムに上記の機能を実行させるようになっている。

【0086】一実施形態によれば、プロセッサ・モジュール102、データ入力モジュール108、データ記憶モジュール110、および出力モジュール112が、コ

ンピュータにインストールされると上記の機能を実行するコンピュータで読取り可能なプログラム・コードを含むことができる。また、コンピュータで読取り可能なコードには、一部のコンポーネントしか提供されないかもしれない。

【0087】さらに、様々なエンティティおよびエンティティの組合せが、上記の機能を実行するコンポーネントを実現するために、コンピュータを使用するかもしれない。本発明の一実施形態によれば、コンピュータは、入力装置、出力装置、プロセッサ装置、およびデータ記憶装置を備えた標準コンピュータでよい。本発明の別の実施形態によれば、様々なコンポーネントは、同一株式会社またはエンティティ内の異なる部のコンピュータであってもよい。他のコンピュータ構成も使用できる。本発明の別の実施形態によれば、様々なコンポーネントは、株式会社や有限会社のような別々のエンティティであってもよい。適用法規にコンプライアンスして、他の実施形態も使用できる。

【0088】本発明の特定の一実施形態によれば、システムは、ソフトウェア・システムのコンポーネントを含むことができる。システムは、ネットワーク上で稼働でき、共通のデータベースを共用する他の諸システムと接続することができる。他のハードウェア配置も提供できる。

【0089】本発明の他の実施形態、用途、および利点は、本明細書で開示する仕様および実施方法を検討すれば、当業者には明らかとなろう。仕様および例は、専ら例示的なものと見なすべきである。本発明の意図とする範囲は、添付する特許請求の範囲によってのみ限定される。

#### 【図面の簡単な説明】

【図1】本発明の一実施形態によるコンプライアンス管理のステップを説明するフローチャートである。

【図2】本発明の一実施形態によるダッシュボードの説明図である。

【図3】本発明の一実施形態による自己評価アンケートを用いたリスク評価のフローチャートである。

【図4】本発明の一実施形態によるリスク得点計算用の

リスク評価マトリックスである。

【図5A】本発明の一実施形態による問題追跡データベースのスクリーン・ショットの例である。

【図5B】本発明の一実施形態による問題追跡データベースのスクリーン・ショットの例である。

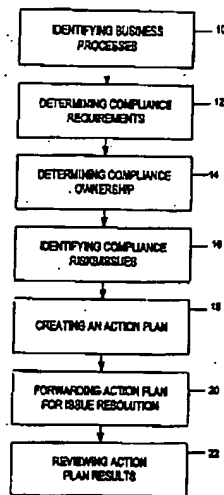
【図6】独立型実施形態における本発明のシステム・コンポーネントを説明するブロック図である。

【図7】インターネット・ベースのシステム実施形態における本発明のシステム・コンポーネントを説明するブロック図である。

#### 【符号の説明】

- 100 システム
- 102 プロセッサ・モジュール
- 104 表示部
- 106 ユーザ入力部
- 108 データ入力モジュール
- 110 データ記憶モジュール
- 112 出力モジュール
- 200 インターネット接続システム(ICS)
- 205 インターネット・サービス・プロバイダ(ISP)
- 225 ユーザ・インタフェース(UI)アプリケーション・モジュール
- 250 インターネット
- 255 コンプライアンス管理プロセッサ
- 260 コンプライアンス問題識別モジュール
- 262 自己評価モジュール
- 264 リスク伝播モジュール
- 266 ダッシュボード・モジュール
- 268 トレンド・スポッティング・モジュール
- 269 顧客調査モジュール
- 270 他のリスク評価ツール
- 280 問題追跡データベース
- 282 ユーザのプロファイル
- 284 コンプライアンス問題
- 286 行動計画
- 290 要件データベース

【図1】

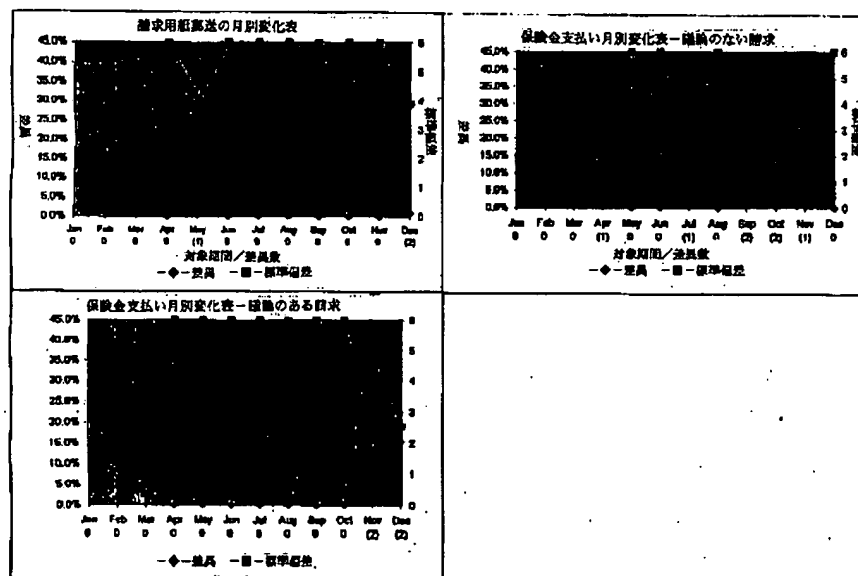


- 10 ビジネス・プロセスの識別
- 12 コンプライアンス要件の決定
- 14 コンプライアンス所有者の決定
- 16 コンプライアンスリスク／問題の識別
- 18 行動計画の作成
- 20 問題解決のための行動計画の転送
- 22 行動計画の結果のレビュー

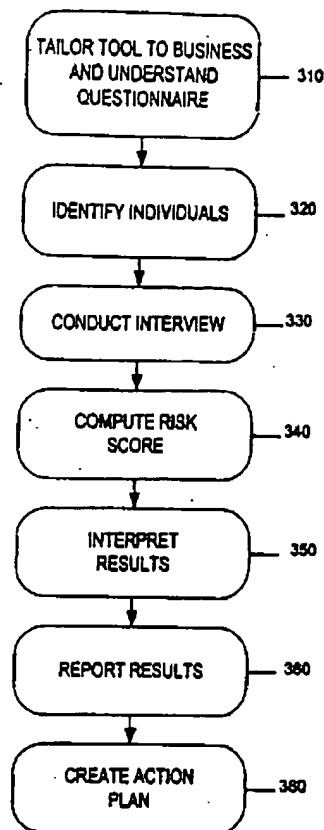
【図5B】

◆ Product	<input checked="" type="checkbox"/> Accidental Death <input checked="" type="checkbox"/> Accidental Disability <input checked="" type="checkbox"/> Annuity-Equity Indexed <input checked="" type="checkbox"/> Annuity-Fixed (Deferred) <input checked="" type="checkbox"/> Annuity-Fixed (Immediate) <input checked="" type="checkbox"/> Annuity-Variable <input checked="" type="checkbox"/> Auto <input checked="" type="checkbox"/> Auto Warranty <input checked="" type="checkbox"/> Credit Disability <input checked="" type="checkbox"/> GIC <input checked="" type="checkbox"/> Group Disability <input checked="" type="checkbox"/> Homeowners	<input checked="" type="checkbox"/> Life-Credit <input checked="" type="checkbox"/> Life-Group <input checked="" type="checkbox"/> Life-Interest Sensitive <input checked="" type="checkbox"/> Life-Second To Die <input checked="" type="checkbox"/> Life-Term <input checked="" type="checkbox"/> Life-Variable <input checked="" type="checkbox"/> Life-Whole <input checked="" type="checkbox"/> Long Term Care <input checked="" type="checkbox"/> Mechanical Breakdown Insurance <input checked="" type="checkbox"/> Medical Supplement <input type="checkbox"/> Mutual Funds <input type="checkbox"/> NA	<input checked="" type="checkbox"/> Other <input checked="" type="checkbox"/> Structured Settlement <input checked="" type="checkbox"/> Supplemental Care
	◆ Channel	<input type="checkbox"/> Auto Warranty Services <input checked="" type="checkbox"/> BSG - Auto Dealer <input checked="" type="checkbox"/> BSG - Consumer Benefits Direct <input checked="" type="checkbox"/> BSG - Lifestyle Products <input checked="" type="checkbox"/> BSG - Partnership/Utility <input checked="" type="checkbox"/> Career - LTC Services <input checked="" type="checkbox"/> Career - PFS <input checked="" type="checkbox"/> Colonial Penn Direct <input checked="" type="checkbox"/> FSG - Bank <input checked="" type="checkbox"/> FSG - Financial Planner/CPS	<input checked="" type="checkbox"/> FGS_PPGA <input checked="" type="checkbox"/> FSG - Securities Broker <input checked="" type="checkbox"/> Independent Brokerage <input checked="" type="checkbox"/> Investment Services Group <input checked="" type="checkbox"/> Other <input checked="" type="checkbox"/> Website

【図2】



【図3】



310 ビジネスに合わせてツールを用意し、アンケートを理解

320 個人を識別

330 面接を実施

340 リスク得点を計算

350 結果を解釈

360 結果を報告

380 行動計画を作成

【図4】

		重大度	発生	検出	リスク得点
販売および マーケティング	A. 宣伝～承認	10.0	2.0	3.0	60.0
	B. 宣伝～時代遅れ	8.0	2.0	6.0	72.0
	C. 宣伝～プロセス	10.0	2.0	6.0	120.0
	D. 契約	10.0	3.0	5.0	150.0
	E. 権限経路	10.0	3.0	6.0	180.0
	F. 開帳/不実表示	10.0	3.0	9.0	270.0
	G. 代理人の終了	4.0	3.0	5.0	60.0
	H. ライセンシング/選抜/任命	6.0	3.0	3.0	54.0
	I. 取替え	8.0	3.0	6.0	144.0
	J. 第三者による販売 およびマーケティング	10.0	1.0	0.0	0.0
サービス	A. 引受け差別	4.0	2.0	8.0	64.0
	B. 証券交付	3.0	2.0	1.0	6.0
	C. 不利な引受け決定	4.0	2.0	3.0	24.0
	D. 請求プロセス	5.0	2.0	4.0	40.0
	E. 顧客サービス	6.0	2.0	3.0	36.0
	F. 告警	8.0	2.0	4.0	48.0
	G. プライバシー公開	3.0	2.0	6.0	36.0
	H. 記録保持・維持	1.0	2.0	3.0	6.0
	I. 保険契約者計算書	4.0	2.0	6.0	48.0
	J. 第三者サービス	6.0	1.0	0.0	0.0

【図5A】

Issue #: \_\_\_\_\_  
 Status: NA  
 Prepared By: \_\_\_\_\_  
 Date Created: \_\_\_\_\_

◆ Title: \_\_\_\_\_  
 Completed: \_\_\_\_\_

◆ Risk: \*High \*Low \*Medium

◆ Source: Choose one .....

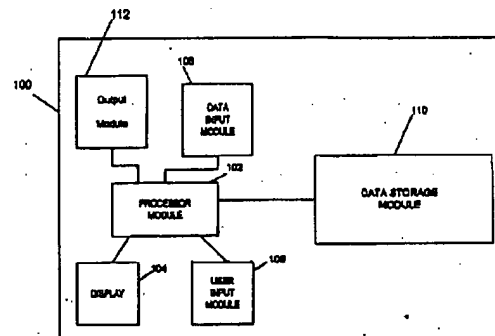
◆ Category: Choose one .....  
 Target Date: NA

◆ Locations: ☐ Agoura ☐ Richmond Operations  
☐ Chicago ☐ San Rafael  
☐ Corporate ☐ Stamford  
☐ DC ☐ Treviso  
☐ Japan ☒ Valley Forge  
☐ Lynchburg  
☐ Mexico  
☐ New York  
☐ Richmond (CB)

◆ Function: ☒ Advertising Material ☐ Issue Management  
☒ Claims ☒ Licensing  
☐ Commissions ☐ Other  
☐ Complaints ☐ Pricing/Ratings  
☐ Compliance/Quality ☐ Replacements  
☐ Form Filing ☐ Sales/Marketing  
☐ Illustrations ☐ Systems

◆ Description: \_\_\_\_\_

【図6】



102 プロセッサ・モジュール

104 表示部

106 ユーザ入力部

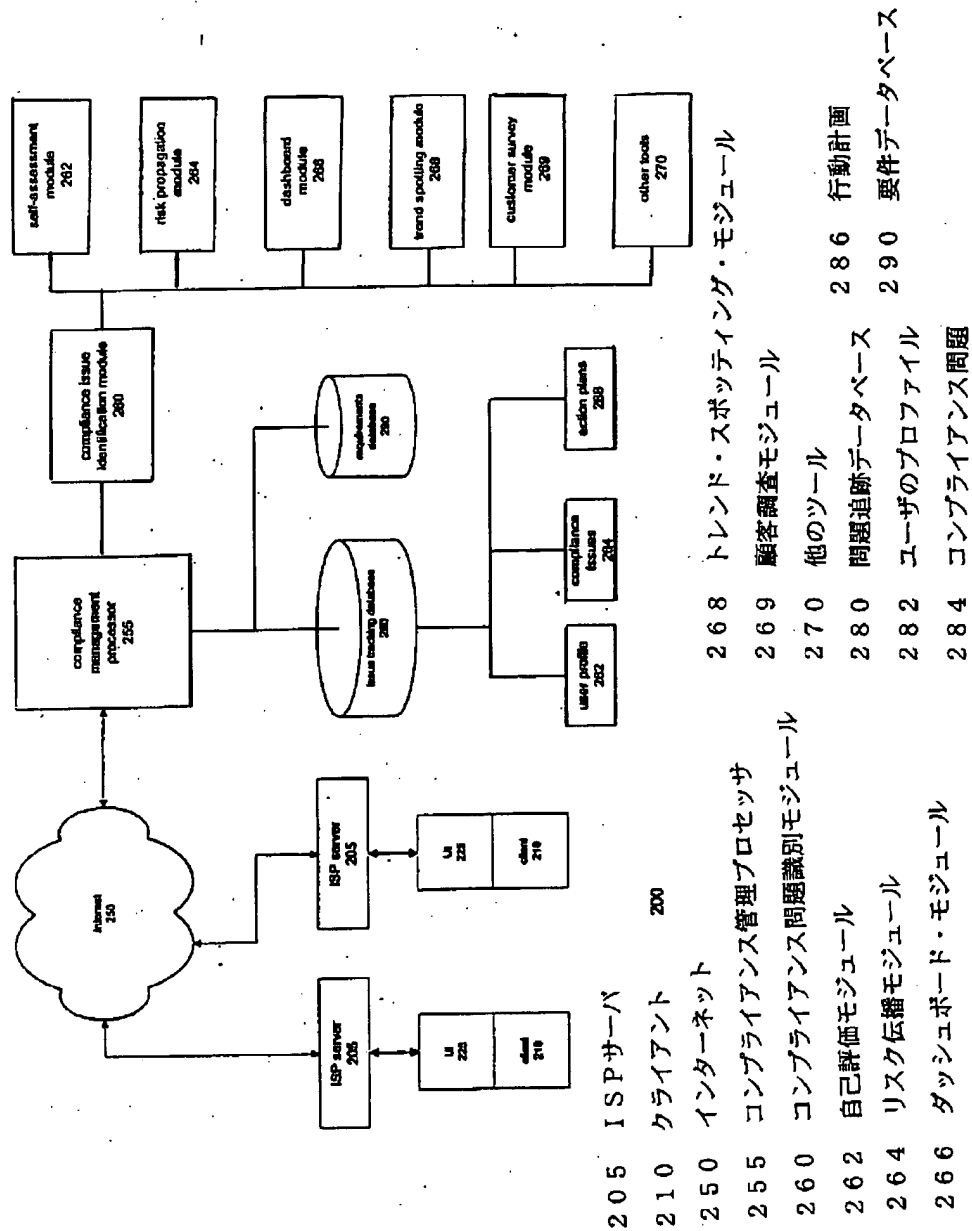
108 データ入力モジュール

110 データ記憶モジュール

112 出力モジュール



【図7】



【手続補正書】

【提出日】平成13年4月20日(2001.4.20)

【手続補正1】

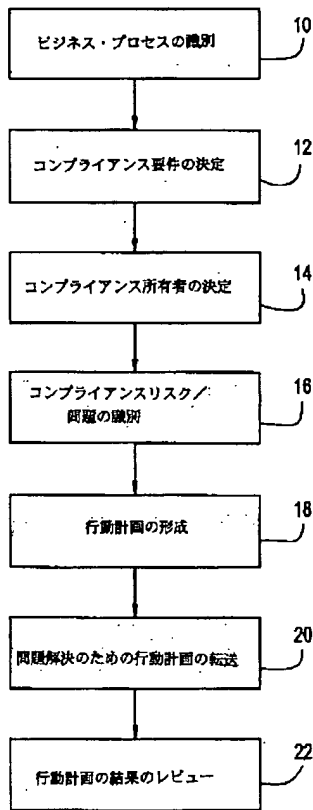
【補正対象書類名】図面

【補正対象項目名】全図

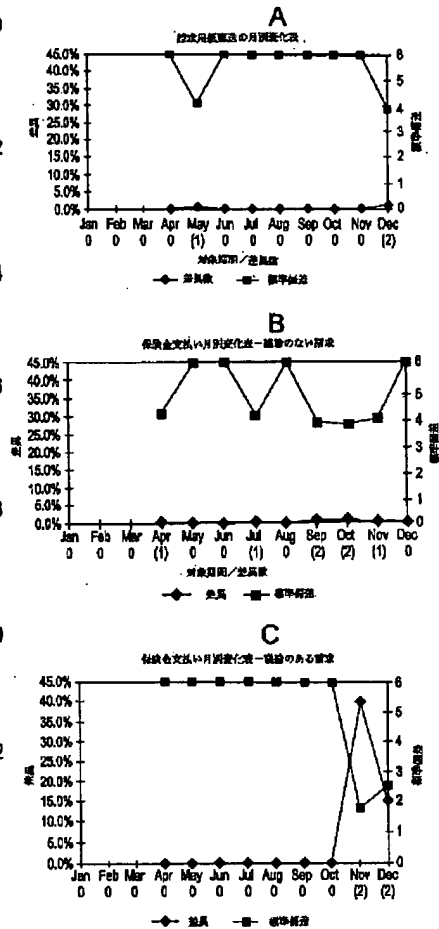
【補正方法】変更

【補正内容】

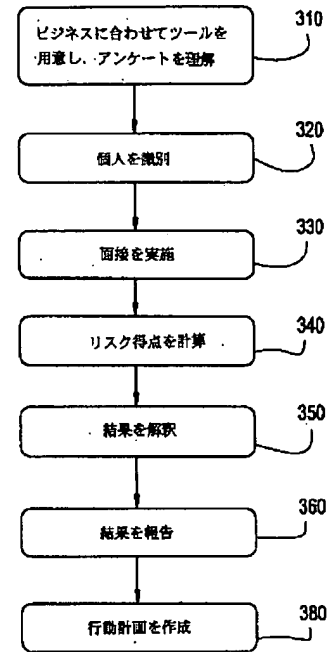
【図1】



【図2】



【図3】



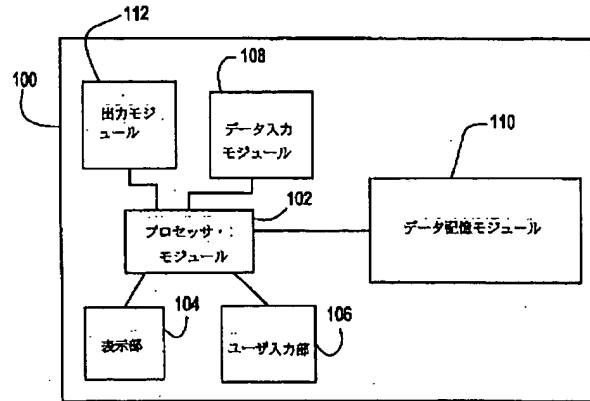
【図4】

		重大度	発生	検出	リスク得点
販売およびマーケティング	A. 宣伝承認	10.0	2.0	3.0	60.0
	B. 宣伝一時遅れ	8.0	2.0	6.0	72.0
	C. 宣伝プロセス	10.0	2.0	6.0	120.0
	D. 突発	10.0	3.0	5.0	150.0
	E. 洗選経路	10.0	3.0	6.0	180.0
	F. 開示/不実表示	10.0	3.0	9.0	270.0
	G. 代理人の終了	4.0	3.0	5.0	60.0
	H. ライセンシング/選抜/任命	6.0	3.0	3.0	54.0
	I. 取替え	8.0	3.0	6.0	144.0
	J. 第三者による販売およびマーケティング	10.0	1.0	0.0	0.0
サービス	A. 引受け選別	4.0	2.0	8.0	64.0
	B. 証券交付	3.0	2.0	1.0	6.0
	C. 不利な引受け決定	4.0	2.0	3.0	24.0
	D. 請求プロセス	5.0	2.0	4.0	40.0
	E. 顧客サービス	6.0	2.0	3.0	36.0
	F. 苦情	6.0	2.0	4.0	48.0
	G. プライバシー公開	3.0	2.0	6.0	36.0
	H. 記録保持・維持	1.0	2.0	3.0	6.0
	I. 保険契約計算書	4.0	2.0	6.0	48.0
	J. 第三者サービス	6.0	1.0	0.0	0.0

【図5A】

Issue #:	
Status:	NA
Prepared By:	
Data Created:	
◆ Title:	
Completed:	
◆ Risk:	•High•Low•Medium
◆ Source:	Choose one.....
◆ Category:	Choose one.....
Target Date:	NA
◆ Locations:	<input type="checkbox"/> Agoura <input type="checkbox"/> Richmond Operations <input type="checkbox"/> Chicago <input type="checkbox"/> San Rafael <input type="checkbox"/> Corporate <input type="checkbox"/> Stamford <input type="checkbox"/> DC <input type="checkbox"/> Trevoze <input type="checkbox"/> Japan <input checked="" type="checkbox"/> Valley Forge <input type="checkbox"/> Lynchburg <input type="checkbox"/> Mexico <input type="checkbox"/> New York <input type="checkbox"/> Richmond (CB)
◆ Function:	<input checked="" type="checkbox"/> Advertising Material <input type="checkbox"/> Issue Management <input checked="" type="checkbox"/> Claims <input checked="" type="checkbox"/> Licensing <input type="checkbox"/> Commissions <input type="checkbox"/> Other <input type="checkbox"/> Complaints <input type="checkbox"/> Pricing/Ratings <input type="checkbox"/> Compliance/Quality <input type="checkbox"/> Replacements <input type="checkbox"/> Form Filing <input type="checkbox"/> Sales/Marketing <input type="checkbox"/> Illustrations <input type="checkbox"/> Systems
◆ Description:	

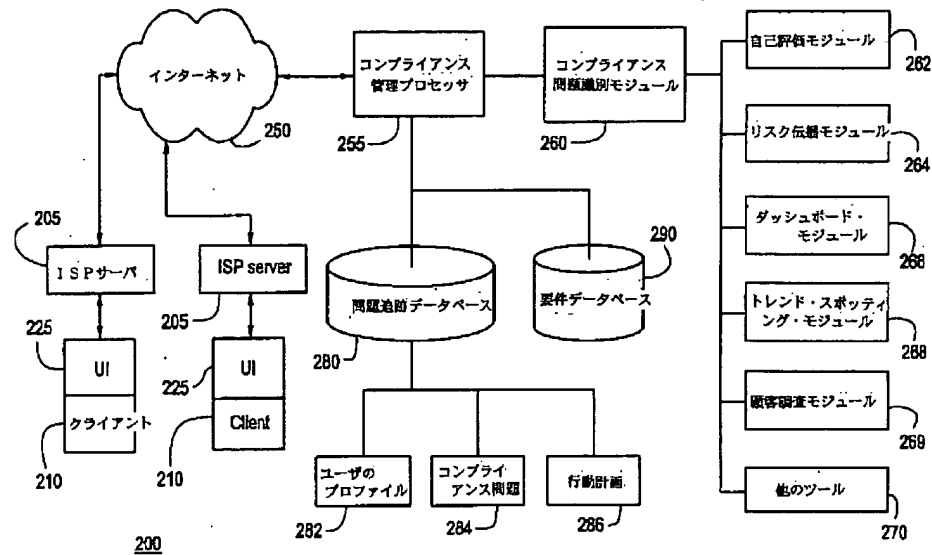
【図6】



【図5B】

◆ Product:	<input checked="" type="checkbox"/> Accidental Death <input checked="" type="checkbox"/> Accidental Disability <input checked="" type="checkbox"/> Annuity-Equity Indexed <input checked="" type="checkbox"/> Annuity-Fixed (Deferred) <input checked="" type="checkbox"/> Annuity-Fixed (Immediate) <input checked="" type="checkbox"/> Annuity-Variable <input checked="" type="checkbox"/> Auto <input checked="" type="checkbox"/> Auto Warranty <input checked="" type="checkbox"/> Credit Disability <input checked="" type="checkbox"/> GIC <input checked="" type="checkbox"/> Group Disability <input checked="" type="checkbox"/> Homeowners	<input checked="" type="checkbox"/> Life-Credit <input checked="" type="checkbox"/> Life-Group <input checked="" type="checkbox"/> Life-Interest Sensitive <input checked="" type="checkbox"/> Life-Second To Die <input checked="" type="checkbox"/> Life-Term <input checked="" type="checkbox"/> Life-Variable <input checked="" type="checkbox"/> Life-Whole <input checked="" type="checkbox"/> Long Term Care <input checked="" type="checkbox"/> Mechanical Breakdown Insurance <input checked="" type="checkbox"/> Medical Supplement <input type="checkbox"/> Mutual Funds <input type="checkbox"/> NA	<input checked="" type="checkbox"/> Other <input checked="" type="checkbox"/> Structured Settlement <input checked="" type="checkbox"/> Supplemental Care
◆ Channel:	<input type="checkbox"/> Auto Warranty Services <input checked="" type="checkbox"/> BSG - Auto Dealer <input checked="" type="checkbox"/> BSG - Consumer Benefits Direct <input checked="" type="checkbox"/> BSG - Lifestyle Products <input checked="" type="checkbox"/> BSG - Partnership/Affinity <input checked="" type="checkbox"/> Career - LTC Services <input checked="" type="checkbox"/> Career - PFS <input checked="" type="checkbox"/> Colonial Penn Direct <input checked="" type="checkbox"/> FSG - Bank <input checked="" type="checkbox"/> FSG - Financial Planner/CPS	<input checked="" type="checkbox"/> FGS_PPGA <input checked="" type="checkbox"/> FSG - Securities Broker <input checked="" type="checkbox"/> Independent Brokerage <input checked="" type="checkbox"/> Investment Services Group <input checked="" type="checkbox"/> Other <input checked="" type="checkbox"/> Worksite	

【図7】



フロントページの続き

(72)発明者 ブレンダ・スー・ブルケ  
ハンガリー国・エイチー024・ブダペスト・6.5 エメレット 21番・カブラーユー・11-13

(72)発明者 ロドニー・アルバート・パーキンス  
アメリカ合衆国・23236・ヴァージニア州・リッチモンド・ティベリー ドライブ・2608

(72)発明者 レオン・エリス・ロデイ  
アメリカ合衆国・23233・ヴァージニア州・リッチモンド・スローマン プレイス・9624

(72)発明者 レニー・タータグリア  
ベルギー国・1200・ブラッセル・ブルバード デ ラ ボルーヴェ・62

(72)発明者 イヴァン・アントニオ・ヴェルミグリオ  
アメリカ合衆国・イリノイ州・シカゴ・ノース ノースウエスト ハイウェイ 303番・6483